

**STUDI DESKRIPTIF KUALITATIF STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS  
PT. PLN (PERSERO) APJ SURAKARTA UNTUK MEYAKINKAN  
PELANGGAN DALAM KAMPANYE PENGGUNAAN PRODUK  
PLN PREPAID**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi sebagian persyaratan  
Guna mencapai gelar Sarjana S-1  
Ilmu Komunikasi**



**DEWI MIGINA PUTRI  
L 100080023**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS KOMUNIKASI DAN TEKNIK INFORMATIKA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2013**

## PENGESAHAN

**STUDI DESKRIPTIF KUALITATIF STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS  
PT. PLN (PERSERO) APJ SURAKARTA UNTUK MEYAKINKAN  
PELANGGAN DALAM KAMPANYE PENGGUNAAN PRODUK PLN  
*PREPAID***

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

**DEWI MIGINA PUTRI**

**L100080023**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada tanggal 21 Januari 2013

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat mendapatkan gelar S-1

Susunan Dewan Penguji


1. Dian Purworini, S.Sos, MM
2. Budi Santoso, S.Sos, M.Si
3. M. Toharuddin, MA

(.....)  
(.....)  
(.....)

Surakarta, 14 Februari 2013

Universitas Muhammadiyah Surakarta  
Fakultas Komunikasi dan Informatika

Dekan,

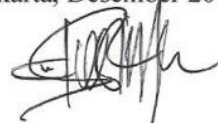
  
Husni Thamrin, Ph.D  
NIK. 706

## PERNYATAAN

Dengan ini, saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila ternyata kelak di kemudian hari terbukti ada ketidak benaran dalam pernyataan saya di atas, maka saya bertanggung jawab sepenuhnya dan bersedia menerima sanksi yang diberikan.

Surakarta, Desember 2012



Dewi Migina Putri

L100080023

## MOTTO

-aku percaya didalam hidupku kan ada mimpi yang Tuhan iijinkan terjadi-

Claudia Sinaga, OST. Sang Pemimpi

-mimpi-mimpi kamu, Cita-Cita kamu, Keyakinan kamu, apa yang kamu kejar,  
biarkan ia menggantung, mengambang 5CM di depan kening kamu.-

Film 5CM

-bersandar pada kemalasan sama dengan membuang kesempatan-

Penulis

*-the past is behind, just learn from it. The future is ahead, must prepare for  
it. The present is here, you gotta live it-*

*@ohlifeacts*

## PERSEMBAHAN

- 😊 *My beloved parents who have sacrificed everything for me*
- 😊 *My beloved friends, thank for all the moments*
- 😊 *My beloved one, thank for togetherness*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya yang selalu tercurahkan kepada uswatun khasanah Rosulullah SAW sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “STUDI DESKRIPTIF KUALITATIF STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS PT. PLN (PERSERO) APJ SURAKARTA UNTUK MEYAKINKAN PELANGGANDALAM KAMPANYE PENGGUNAAN PRODUK PLN *PREPAID*” untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana S-1 Ilmu Komunikasi.

Menyadari keterbatasan pengetahuan yang penulis miliki, maka dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari peranan berbagai pihak yang telah memberi dukungan, motivasi, perhatian, semangat, dan membantu serta memberikan masukan. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Orang tuaku Bapak Aris Priyono, S.TP dan Ibu Ambarwati yang selalu memberikan dukungan dengan penuh kasih sayang serta selalu memantau dan mengingatkan penulis demi selesainya penulisan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Husni Thamrin, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi dan Informatika.
3. Ibu Rinasari Kusuma, M. Ikom, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi FKI, Universitas Muhammadiyah Surakarta.

4. Ibu Dian Purworini, S. Sos., MM dan Bapak Budi Santoso, S.Sos, M.Si, selaku dosen pembimbing I dan dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktunya dan memberikan bimbingan serta saran yang sangat bermanfaat dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh dosen dan staff Jurusan Ilmu Komunikasi atas dedikasi yang telah diberikan.
6. Mas Havid Nur Rohmat yang telah memberikan perhatian, semangat, dan tempat untuk mencurahkan segala ceritaku.
7. *Villa Prince family* : Eka Marta Lena, Retno Pudyastuti, Tika Wulandari, Arini Karuniawati, Reni Eka Pratiwi, Dwi Oktiyasningsih, Witri Kurniawati, Catur Dwi Artanti, Nida Munfa'ati, Tyas Mawar Tunggal, Tri Hartati Sugiyarto yang telah memberikan keceriaan dan membagikan cerita dalam hari-hariku.
8. Teman-teman kelas A Ilmu Komunikasi 2008 : Kempidiya, Lulut, Anis, Desy Sapi, Chandra, Via, Nisa, Maksum, Nova, Lanjari, Risya, Marlita, Galuh, Elixia, Dinda, Amri, Devian, Anung, Adit, Nanang, Fauzi, Muchsin, dll.
9. Bapak Soeharmanto, SE, Ibu Wahyuningtyas AP, dan seluruh staff PLN Area Pelayanan dan Jaringan Surakarta yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
10. Semua pihak yang telah membantu penulisan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu.

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih atas bantuan yang telah diberikan oleh semua pihak, semoga Allah SWT akan membalasnya dengan limpahan rahmat kepada kita semua. Harapan penulis semoga skripsi ini kelak dapat berguna dan jika terdapat kesalahan penulis memohon maaf yang sebesar-besarnya.

Surakarta, Desember 2012

Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Dewi Migina Putri', written over a horizontal line.

Dewi Migina Putri



## **ABSTRAK**

**Dewi Migina Putri, L100080023, STUDI DESKRIPTIF KUALITATIF STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS PT. PLN (PERSERO) APJ SURAKARTA UNTUK MEYAKINKAN PELANGGAN DALAM KAMPANYE PENGGUNAAN PRODUK PLN PREPAID, Skripsi, Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Komunikasi dan Informatika, Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2012**

Penelitian ini dilatar belakangi dari beberapa permasalahan yang timbul pada meteran listrik pascabayar. Solusi yang diberikan oleh PLN dengan mengeluarkan Prepaid/ listrik Prabayar mengalami kendala pada kepercayaan dan keyakinan masyarakat tentang keberhasilan Prepaid.

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui strategi komunikasi yang dilakukan oleh humas dalam kampanye penggunaan produk PLN Prepaid dan untuk mengetahui strategi yang dilakukan oleh humas dalam meyakinkan calon pelanggan listrik prabayar.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif. Penelitian dilakukan di PT. PLN Area Pelayanan dan Jaringan Surakarta. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian yang diperoleh yaitu strategi PLN dalam mengkampanyekan penggunaan produk PLN Prepaid dilakukan melalui beberapa langkah (menentukan khalayak sasaran, menentukan metode komunikasi, menentukan pesan yang akan disampaikan, dan memilih media komunikasi). Khalayak sasaran PLN adalah pelanggan pascabayar yang menggunakan daya listrik kecil (450VA, 900VA, 1300VA) dan para pelanggan baru. PLN mengutamakan metode penyampaian informasi dan persuasi untuk menyampaikan pesan kepada khalayak. Pada intinya, pesan yang ingin disampaikan oleh PLN tentang Prepaid mengemukakan kebebasan dalam menggunakan listrik prabayar dan tentu saja seruan menggunakan listrik prabayar sebagai solusi yang lebih pintar. Pesan ini disampaikan melalui media cetak, media elektronik, media luar ruangan, dan sosialisasi secara langsung. Untuk meyakinkan pelanggan, humas PLN menggunakan 4 metode persuasi (stimulus respons, kognitif, motivasi, dan sosial).

**Kata kunci : PLN, humas, strategi komunikasi**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
ABSTRAK .....	ix
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	7
E. Landasan Teori .....	8
1. Komunikasi .....	8
2. Humas .....	12
3. Strategi Komunikasi .....	18
F. Tinjauan Pustaka .....	29
G. Kerangka Pemikiran .....	32
H. Metode Penelitian .....	33
1. Tempat dan Waktu Penelitian .....	33
2. Jenis Penelitian .....	33
3. Sumber Data .....	34

4. Teknik Pengumpulan Data .....	35
5. Teknik Sampling .....	36
6. Validitas Data .....	36
7. Teknik Analisis Data .....	37
<b>BAB II DESKRIPSI LOKASI .....</b>	<b>40</b>
A. Profil PLN .....	40
B. Dasar Hukum Perusahaan .....	41
C. Visi dan Misi Perusahaan .....	42
D. Logo Perusahaan .....	44
E. Falsafah Perusahaan .....	45
F. Nilai-nilai Perusahaan .....	46
G. Tujuan Perusahaan .....	47
H. Hak dan Kewajiban Perusahaan .....	48
I. Struktur Perusahaan .....	49
J. Divisi Humas .....	50
K. Lingkup Kerja PLN APJ Surakarta .....	52
<b>BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>54</b>
A. Hasil Penelitian .....	54
1. Produk Prepaid .....	54
2. Khalayak Sasaran .....	59
3. Menetapkan Pesan .....	63
4. Metode Komunikasi .....	66
5. Penggunaan Saluran .....	69
6. Pengorganisasian .....	75
7. Pelaksanaan .....	80
B. Pembahasan .....	90
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>94</b>
A. Kesimpulan .....	94
B. Saran .....	95

DAFTAR PUSTAKA .....	96
----------------------	----

LAMPIRAN	
----------	--

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Model Proses Komunikasi S-M-C-R-E.....	12
Gambar 1.2 Kerangka Pemikiran .....	32
Gambar 1.3 Model Analisis Interaktif .....	37
Gambar 2.1 Logo PLN .....	44
Gambar 3.1 Contoh Produk Listrik Prabayar/ Prepaid .....	55
Gambar 3.2 Contoh Struk Pembelian Token Melalui Bank .....	58
Gambar 3.3 Contoh Struk Pembelian Token Melalui PLN .....	58
Gambar 3.4 Contoh Struk Pembelian Token Melalui ATM.....	58
Gambar 3.5 Contoh Poster Listrik Prabayar .....	74
Gambar 3.6 Pembagian Brosur PLN di Lampu Merah .....	74
Gambar 3.7 Penyediaan Fasilitas Oleh Warga .....	76
Gambar 3.8 Pembagian Brosur Bekerja Sama dengan Mahasiswa .....	77
Gambar 3.9 Penjelasan Kepada Warga Oleh Pegawai PLN .....	79
Gambar 3.10 Alur Bisnis Listrik Pascabayar .....	82
Gambar 3.11 Alur Bisnis Listrik Prabayar .....	82
Gambar 3.12 Proses Pemasukan dan Isi Ulang Token .....	84
Gambar 3.13 Humas Mengawasi Pemasangan Prepaid .....	89

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Model Komunikasi Laswell .....	19
Tabel 2.1 Wilayah Kerja PT PLN (Persero) APJ Surakarta .....	52